DOMOV DOMA
LOMNICE NAD POPELKOU

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

a. Způsob podávání stížností

Oprávněnými osobami pro podávání stížnosti jsou klienti sociálních služeb, jejich zmocněnci, zákonní zástupci, rodinní příslušníci nebo osoby blízké, zaměstnanci a spolupracující organizace (např. zdravotnická zařízení atd.).

Stížnost lze podat:

- ústně - osobně v kanceláři sociální pracovnice, které je povinna zajistit klidné a diskrétní prostředí ke sdělení stížnosti. V případě, že se klient nemůže dostavit, zajistí odpovídající podmínky v jeho pokoji, nebo na jiném vhodném místě. Na žádost klienta může jej doprovázet osoba, která mu poskytuje podporu pomoc při komunikaci,
- verbálně nekomunikující klienti mohou podat stížnost prostřednictvím pracovníka (např. klíčového pracovníka ale i jiného pracovníka, který postupuje podle zásad komunikace s klientem a zaznamená projevy nespokojenosti klienta). Způsob alternativní komunikace u konkrétního klienta je uveden v individuálním plánu,
- v zastoupení zvoleným zástupcem,
- ústně - telefonicky na telefonním čísle 725 677 085,
- písemně – na adresu Domova se zvláštním režimem DOMOV DOMA Lomnice nad Popelkou, Za Školou 1533, 512 51 Lomnice nad Popelkou (dále jen Domov) doručené poštou nebo jinou osobou, vhozením do schránek důvěry umístěných v denních místnostech v každém nadzemním podlaží budovy, datovou schránkou, nebo předáním kterémukoliv zaměstnanci Domova,
- e-mailem – socialni.lomnice@domovdoma.cz.

b. Kompetence pracovníků k převzetí stížností

Stížnost zaprotokoluje sociální pracovník Domova. Každý zaměstnanec Domova má povinnost od klienta stížnost převzít a předat k zaprotokolování. Poté sociální pracovník svolá jednání Komise pro vyřizování stížností (dále jen Komise). Komise sestává ze sociálního pracovníka jako předsedy komise, vedoucí přímé péče, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí stravovacího úseku, jeden zástupce aktivizačních pracovníků, přizvaný ad hoc ze strany vedoucí přímé péče.

O ústní nebo telefonické stížnosti je se stěžovatelem sepsán zápis. Pokud si nepřeje, aby v zápise bylo uvedeno jeho jméno, nebo údaje, které by ho mohly identifikovat, je mu vždy vyhověno a stížnost je považována za anonymní. Zápis obsahuje datum, obsah stížnosti a návrh stěžovatele na řešení stížnosti (čeho se domáhá).

Schránky důvěry vybírá sociální pracovník Domova nebo osoba pověřená jeho zastupováním , vždy za přítomnosti druhé osoby pravidelně jedenkrát týdně (zpravidla v pondělí v 7:50 hodin).

c. Způsob informování klientů o možnosti si stěžovat

Sociální pracovnice srozumitelným způsobem informuje nového klienta i jeho zástupce příp. další osoby blízké o možnosti si stěžovat, jak v tomto případě postupovat a ukáže místo, kde je umístěna schránka důvěry. Toto provede při nástupu klienta nebo nejpozději do konce adaptačního procesu.

Součástí jednání při podpisu smlouvy o poskytování sociálních služeb je také informace, jak postupovat při podávání stížností a novému klientovi je předán tištěný průvodce možnostmi podávání stížností a Domácí řád, kde je vše uvedeno.

Klíčový pracovník seznámí klienta srozumitelnou formou s možnostmi podávání stížností. Srozumitelná forma informování odpovídá zdravotnímu stavu s ohledem na úroveň zachovaných schopností a dovedností a vychází z individuálního plánu. O všech krocích směrem ke klientovi je veden záznam v IS Cygnus 2.

Na všech podlažích jsou veřejně přístupné informace o možnosti podávat stížnosti.

Se způsobem podávání stížností jsou seznámeni všichni zaměstnanci Domova a jsou povinni na požádání tyto informace klientům poskytnout.

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

a. Vyřizování stížností

Vyřizují se všechny přijaté stížnosti, včetně anonymních, bez ohledu na formu, jakou byly podány.

Stížnosti jsou vyřizovány bezodkladně, jedná-li se o stížnosti, kdy by mohlo dojít k ohrožení zdraví klienta a řešení umožňuje chod Domova. U stížností, kde je nutné k prošetření získání dalších informací, platí lhůta na vyřízení 30 dnů. Nelze–li vyřídit ve lhůtě 30 dnů, protože si šetření vyžaduje např. součinnost jiných orgánů, institucí, fyzických a právnických osob nebo je-li prošetření zvlášť obtížné, požádá předseda Komise o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti ředitele Domova (nebo v nepřítomnosti jeho zástupce) a zároveň o této skutečnosti písemně informuje stěžovatele.

V případě že v Domově nejsou přítomny osoby, bez nichž není vyřízení stížnosti možné, doba pro vyřízení stížnosti se prodlužuje. (Např. v době prázdnin, pobytu klienta na léčení atd.) Stížnost je v takovém případě vyřízena neprodleně, jakmile jsou přítomny dotčené osoby.

Vlastní prošetření stížnosti provádí pětičlenná Komise (předseda, který je zároveň zapisovatelem a

4 členové). Komise je usnášeníschopná v minimálním počtu 3 členů. K jednání může být přizván další zástupce úseku, vůči kterému stížnost směřuje. Pokud by hrozil střet zájmů nebo důvodná obava z možné podjatosti, může stěžovatel požádat o přešetření postupu Komise ředitele Domova.

Stížnost proti řediteli Domova je předložena členu představenstva ALCH Lomnice, SE.

V případě stížnosti směřované proti vedoucím pracovníkům má oprávnění řešit stížnost ředitel Domova, nebo jeho zástupce.

Je-li stížnost vedena vůči konkrétní osobě, je součástí vyřizování stížnosti i její písemné vyjádření ve věci. Vyžaduje-li to situace a souhlasí-li zúčastněné strany, je stěžovatel přizván k šetření stížnosti.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, jsou přijata taková nápravná opatření, aby bylo zamezeno opakování případu. O těchto opatřeních je stěžovatel informován, není-li anonymní.

Pokud v průběhu šetření stížnosti se zjistí skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, je okamžitě informován ředitel Domova a Policie ČR.

Veškeré informace osobní povahy, které při vyšetřování stížnosti vyjdou najevo, jsou považovány za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, dále jen /GDPR/, za což odpovídají všichni pracovníci, kteří stížnost prošetřují.

b. Odvolání

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může se do 15 dnů ode dne obdržení rozhodnutí ve věci své stížnosti odvolat:

- ke Komisi pro vyřizování stížností
- k řediteli Domova

V případě, že ani rozhodnutí ředitele Domova není pro stěžovatele uspokojivé, může použít do 15 dnů další odvolání k členu představenstva ALCH Lomnice, SE (kontakt je povinen předat ředitel Domova), případně k nezávislému orgánu, který se zabývá ochranou lidských a občanských práv – např. Veřejný ochránce práv (ombudsman).

c. Evidence stížností

Všechny druhy stížností jsou evidovány v Knize stížností, uložené u sociální pracovnice; kniha má číslované listy. Evidenci stížností je pověřen předseda Komise, který je zakládá do Knihy stížností.

Každému podání je přiděleno pořadové číslo. Evidováno je datum podání, jméno stěžovatele nebo

skutečnost, že stížnost je podána jako anonymní a co stížnost obsahuje. Po projednání stížnosti Komisí, zapisovatel zpracuje protokol o prošetření stížnosti, který předloží řediteli Domova k vyjádření. Ten případně doporučí další postup, který se založí do složky stížnosti. Součástí protokolu o prošetření stížnosti jsou tyto náležitosti:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- předmět stížnosti
- účastníci jednání
- časové vymezení projednání stížnosti
- obsah jednání
- oprávněnost stížnosti
- navrhovaná opatření
- vyjádření ředitele Domova
- podpis přítomných členů komise

Po projednání stížnosti Komisí je stěžovatel písemně informován předsedou Komise o výsledku do 30 dní. V případě anonymní stížnosti se do Knihy stížností uvede datum zveřejnění výsledku stížnosti.

Opakovaná stížnost se eviduje samostatně v roce, ve kterém byla podána.

Na recepci Domova je k dispozici informace, kam se může klient obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti – Management organizace, Zřizovatel, Krajský úřad Libereckého kraje, Veřejný ochránce práv, MPSV ČR a další instituce sledující dodržování lidských práv.